

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПІАКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»  
Навчально-науковий інститут денної освіти  
Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

## СИЛАБУС

навчальної дисципліни

### «Професійна етика та етикет в готельно-ресторанній індустрії» на 2022-2023 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	4 курс, 1 семестр
Освітня програма/спеціалізація	«Готельно-ресторанна справа»
Спеціальність	241 Готельно-ресторанна справа
Галузь знань	24 Сфера обслуговування
Ступінь вищої освіти	бакалавр

ПІБ НПП, який веде дану дисципліну,  
науковий ступінь і вчене звання,  
посада

**Куц Лариса Іванівна**

ст.викладач кафедри готельно-ресторанної та  
курортної справи

Контактний телефон	+38-095-506-92-42
Електронна адреса	lora.kushch59@gmail.com
Розклад навчальних занять	<a href="http://schedule.puet.edu.ua/">http://schedule.puet.edu.ua/</a>
Консультації	очна <a href="http://www.grks.puet.edu.ua/">http://www.grks.puet.edu.ua/</a> он-лайн: електронною поштою, пн-пт з 10.00-17.00
Сторінка дистанційного курсу	<a href="https://el.puet.edu.ua/">https://el.puet.edu.ua/</a>

#### Опис навчальної дисципліни

<b>Мета вивчення навчальної дисципліни</b>	Формування у майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи знань та вмінь про етичні та культурні особливості закладів готельно-ресторанної індустрії, норми і принципи ділових відносин та управління етичними нормами міжособистісних відносин в колективі, ділову комунікацію в професійній сфері та безконфліктну діяльність в індустрії гостинності
<b>Тривалість</b>	3 кредити ЄКТС/90 годин (лекції 16 год., практичні заняття 20 год., самостійна робота 54 год.)
<b>Форми та методи навчання</b>	Лекції та практичні заняття в аудиторії та самостійна робота поза розкладом Пояснювально- ілюстративний, репродуктивний методи та проблемного викладу.
<b>Система поточного та підсумкового контролю</b>	Поточний контроль: відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; доповіді з рефератами та їх обговорення; тестування; поточна модульна робота Підсумковий контроль: екзамен
<b>Базові знання</b>	Наявність широких знань з культурології, психології, ділової української мови
<b>Мова викладання</b>	Українська

#### Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
<p><b>РН 08.</b> Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг</p> <p><b>РН 16.</b> Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.</p> <p><b>РН 17.</b> Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами</p>	<p><b>ЗК 12.</b> Здатність усвідомлювати соціальну значущість роботи в індустрії гостинності, застосовувати принципи деонтології при виконанні професійних обов'язків</p> <p><b>СК 02.</b> Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.</p> <p><b>СК 04.</b> Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.</p>

<b>Програмні результати навчання</b>	<b>Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач</b>
готельного та ресторанного бізнесу.	

### Тематичний план навчальної дисципліни

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
<b>Модуль 1. Професійна етика в готельно-ресторанній індустрії</b>		
Тема 1. Поняття етики та етикету, психології у професійній діяльності	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати реферат на тему «Професіоналізм як моральна риса особистості».
Тема 2. Професійна етика в готельно-ресторанному бізнесі.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати есе на тему «Етика бізнесу та соціальна відповідальність» «Особливості існування бізнесу в етичному світі»
Тема 3. Етико-психологічні аспекти роботи в колективі	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати доповіді на теми: «Етичні норми в стосунках з колегами.», «Морально-психологічний клімат в колективі».
Тема 4. Формування іміджу підприємства	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування; поточна модульна робота	Підготувати реферат на тему «Імідж фахівців готельно-ресторанного бізнесу» Підготувати презентацію на тему: «Візитні картки. Ділові подарунки та сувеніри»
<b>Модуль 2 Професійний етикет в сфері обслуговування</b>		
Тема 5. Професійний етикет в сфері обслуговування.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати доповідь на тему: «Службовий етикет працівників сервісної сфери. Естетична культура працівника сервісу».
Тема 6. Особливості етикету обслуговування в ресторанах та готелях	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати реферат на тему: «Якість обслуговування та способи його регулювання. Організація прийому та обслуговування відвідувачів».
Тема 7. Культура ділового спілкування, як ознака високого рівня професіоналізму працівника готельно-ресторанного бізнесу	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати презентацію на тему: «Культура ділового спілкування по телефону. Епістолярний етикет»
Тема 8. Організація й проведення ділових заходів: стандарти етикету	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування; поточна модульна робота	Підготувати презентації на тему: «Особливості взаємовідносин бізнесменів різних країн» «Ділові прийоми, їх підготовка та проведення»

### Інформаційні джерела

#### Основні

1. Гриценко Т. Б. Етика ділового спілкування: підручник / за заг. ред. Т. Гриценко, С. Гриценко, Т. Іщенко, Т. Мельничук, Н. Чуприк, Л. Анохіна. К: Центр навчальної літератури, 2017. – 344 с.
2. Малюк Л. П. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі: навч. посібник / Л. П. Малюк, Л. М. Варипаєва. – Х. : ХДУХТ, 2016. –146 с.

3. Капліна Т., Капліна А., Куш Л., Дудник С. Роль корпоративної культури у формуванні нової стратегії й моделі бізнесу підприємств сфери гостинності // Вісник Хмельницького національного університету. – Серія: «Економічні науки». – №3 – 2022 – С. 282-288
4. Ткаченко О.В. Професійна етика та психологія спілкування в ресторанному господарстві: навч. посібник / О.В. Ткаченко. – Харків: Світ книг, 2020. – 98 с.

#### Додаткові

1. Александрова С.А. Комунікаційні технології в готельно-ресторанному сервісі: конспект лекцій для здобувачів вищої освіти всіх форм навчання зі спеціальності 241 - Готельно-ресторанна справа. [Навчальні матеріали] – ХНУМГ ім. О.М. Бекетова. – 2022. – 86 с.
2. Бізнес-етика в індустрії гостинності : конспект лекцій для здобувачів вищої освіти ступеня «Бакалавр» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної форми навчання / уклад. : Я. Е. Андрущенко, Т. Я. Іваненко. – Миколаїв : МНАУ, 2021. – 140 с.
3. Ковешніков В.С. Організація готельно-ресторанного господарства : Навч. посіб. / В.С. Ковешніков, А.Т. Матвієнко, О.Г. Разметова. – Київ : Видавництво Ліра К, 2021. – 564 с.
4. Ткаченко О.В. Основи психології та етикет професійного спілкування в туризмі: навч. посіб. / О.В. Ткаченко, З.П. Зелінська. – Харків: Світ Книг, 2020. – 201 с.

### Програмне забезпечення навчальної дисципліни

- Пакет програмних продуктів Microsoft Office.

#### Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

- Політика щодо термінів виконання, перескладання завдань поточного контролю; допуску до підсумкового контролю: усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін; завдання, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75 % від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перескладання модулів відбувається із дозволу провідного викладача за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний). Порядок допуску студентів до заліково-екзаменаційної сесії: [http://puet.edu.ua/sites/default/files/poryadok\\_dopusku\\_studentiv\\_do\\_zalikovo-ekzamenaciyanoi\\_sesiyi.pdf](http://puet.edu.ua/sites/default/files/poryadok_dopusku_studentiv_do_zalikovo-ekzamenaciyanoi_sesiyi.pdf). Дострокова здача підсумкового контролю – згідно ДПСЯ М- 9-8.1-211-54-19 «Порядок надання студенту дозволу на дострокову здачу заліково-екзаменаційної сесії» ([http://puet.edu.ua/sites/default/files/poryadok\\_nadannya\\_dozvolu\\_na\\_dostrokovu\\_ekz\\_sesiyu.pdf](http://puet.edu.ua/sites/default/files/poryadok_nadannya_dozvolu_na_dostrokovu_ekz_sesiyu.pdf)).
- Політика щодо академічної доброчесності: відповідно до «Положення про запобігання випадкам академічного плагіату» ([http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya\\_pro\\_zapobigannya\\_vypadkiv\\_akademichnogo\\_plagiatu.pdf](http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya_pro_zapobigannya_vypadkiv_akademichnogo_plagiatu.pdf)) під час роботи над матеріалом курсу не допустимо порушення академічної доброчесності.
- Політика щодо відвідування: відвідування занять є обов'язковим компонентом, але за об'єктивних причин (воєнний стан в Україні, хвороба, працевлаштування, стажування) можливе відвідування занять дистанційно з використанням платформи Moodle.
- Політика визнання та зарахування результатів навчання, здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти: [http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya\\_pro\\_zarahuvannya\\_rezultatuv\\_neformalnoyi\\_osvity\\_0.pdf](http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya_pro_zarahuvannya_rezultatuv_neformalnoyi_osvity_0.pdf). Графічне подання інформації щодо політики визнання та зарахування результатів навчання, здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти: <http://puet.edu.ua/uk/neformalna-osvita>.

#### Оцінювання

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання

Види робіт	Максимальна кількість балів
Модуль 1 (теми 1-4): відвідування занять (2 бали); захист домашнього завдання (8 балів); обговорення матеріалу занять (4 бали); виконання навчальних завдань (4 бали); завдання самостійної роботи (4 бали); тестування (4 бали); поточна модульна робота (4 бали)	30
Модуль 2 (теми 5-8): відвідування занять (2 бали); захист домашнього завдання (8 балів); обговорення матеріалу занять (4 бали); виконання навчальних завдань (4 бали); завдання самостійної роботи (4 бали); тестування (4 бали); поточна модульна робота (4 бали)	30
Підсумковий контроль - Екзамен	40
Разом	100

*Примітка: За додаткові види навчальних робіт студент може отримати додаткові бали (за участь у науковій роботі, олімпіаді тощо 20 балів), що додаються до загальної підсумкової оцінки за вивчення навчальної дисципліни, але загальна підсумкова оцінка не може перевищувати 100 балів.*

#### Шкала оцінювання здобувачів вищої освіти за результатами вивчення навчальної дисципліни

<b>Сума балів за всі види навчальної діяльності</b>	<b>Оцінка за шкалою ЄКТС</b>	<b>Оцінка за національною шкалою</b>
90-100	A	Відмінно
82-89	B	Дуже добре
74-81	C	Добре
64-73	D	Задовільно
60-63	E	Задовільно достатньо
35-59	FX	Незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням навчальної дисципліни